

ت ۴۵۳۳۸ / شماره ۲۵۱۴۹۹
تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۸



تصویب نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی

بسمه تعالی

"با صلوات بر محمد و آل محمد"

وزارت صنعت، معدن و تجارت - وزارت کشور
معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور

وزیران عضو کمیسیون لوایح در جلسه مورخ ۱۳۹۰/۷/۱۰ بنا به پیشنهاد شماره ۴۳/۷۶۴۰۷ مورخ ۱۳۸۹/۶/۸ معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور و به استناد ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - آیین نامه اجرایی این ماده را به شرح زیر تصویب نمودند:

آیین نامه اجرایی ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

- ماده ۱- دستگاه های موضوع ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - موظفند پس از ابلاغ این آیین نامه، اطلاعات مربوط به انجام کار و خدمت را به شرح زیر در چارچوب وظایف خود و مطابق این آیین نامه در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند:
- الف - مهم ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارائه خدمت
 - ب - فرآیند انجام کار و ارائه خدمت و مدت زمان متعارف انجام یا ارائه آن
 - ت - هزینه های انجام کار و ارائه خدمت
 - ث - عنوان واحد، محل استقرار و تعیین اوقات مراجعه
 - ج - نام و نام خانوادگی متصدی انجام کار و ارائه خدمت
 - چ - روش های ممکن برای انجام کار (حضور، مکاتبه ای، اینترنتی و تلفنی)
 - ح - اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مراجعه کنندگان
 - خ - معرفی وب سایت (وبگاه) اینترنتی به منظور اعلام نحوه انجام کار و ارائه خدمت
 - د - شرایط و مدارک مورد عمل و فرم های (برگه های) مورد نیاز برای انجام کار و ارائه خدمت در چارچوب قوانین و مقررات
 - ذ - منشور حقوق مراجعه کنندگان
 - ر - اختصاص فضای مناسب برای مراجعه کنندگان و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و استقرار آنان در حد متعارف
- ماده ۲- اطلاعات مذکور در ماده (۱) باید از تمامی طرق زیر به اطلاع تمام مراجعه کنندگان برسد:
- الف - تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید
 - ب - پایگاه الکترونیکی برای اطلاع رسانی در خصوص کار و خدمت قابل ارائه

تصویب نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی

پ - خط تلفن گویا برای راهنمایی

ت - کتابچه یا دستورالعمل راهنما

ث - پیش خوان اطلاع رسانی در مبادی ورودی

تبصره - تمامی تغییرات به عمل آمده در مفاد اطلاعات موضوع این ماده باید ظرف دو ماه اعمال شود.

ماده ۳ - دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه موظفند نسبت به راه‌اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق اعتراضات به منظور ارایه شکایات، پیشنهادات، انتقادات و اخذ مشاوره و راهنمایی از مراجعه‌کنندگان به گونه‌ای که قابلیت دسترسی برای آنان را داشته باشد، با رعایت مقررات مربوط اقدام نمایند.

تبصره ۱ - مراجعه‌کنندگان می‌توانند ضمن ارایه شکایات، انتقادات و پیشنهادات به صندوق یادشده، به انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان موضوع ماده (۹) قانون مذکور مراجعه نمایند. پس از بررسی شکایات و ارایه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی توسط انجمن به مراجعه‌کنندگان، انجمن می‌تواند به درخواست متقاضی و نیابت از او، نسبت به ارجاع موضوع به دستگاه اجرایی اقدام کند. چنانچه پاسخ دستگاه اجرایی قانع‌کننده نباشد، انجمن یا متقاضی می‌توانند مراتب را جهت رسیدگی به مراجع قانونی مندرج در ماده (۵) این آیین‌نامه ارجاع نمایند.

تبصره ۲ - دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگه نظرسنجی را در اختیار وی قرار دهند.

ماده ۴ - مسئولیت پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات مراجعه‌کنندگان بر عهده دستگاه‌های اجرایی مربوط می‌باشد و دستگاه موظف است ظرف ده روز پاسخ لازم را به شاکی و یا انجمن یاد شده ارایه نماید.

ماده ۵ - در صورتی که مراجعه‌کنندگان از نحوه عملکرد دستگاه مشمول این آیین‌نامه و پاسخ‌گویی آنها شکایت یا اعتراضی داشته باشند، می‌توانند مراتب را از طریق واحدهای ذی‌ربط بازرسی و نظارت مستقر در استانداری‌ها (در سطح استان) و فرمانداری‌ها (در سطح شهرستان) و در ارتباط با دستگاه‌های ستادی و ملی، واحدهای بازرسی و نظارت مستقر در این دستگاه‌ها، مطابق قوانین و مقررات جاری، تا حصول نتیجه پیگیری کنند.

ماده ۶ - استانداری‌ها موظفند با همکاری انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان موضوع فصل سوم قانون یادشده پس از دریافت و تجمیع اطلاعات در سطح استان، در دی ماه هر سال گزارشی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در خصوص میزان رضایت و یا عدم رضایت از نحوه اطلاع رسانی در بدو ورود مراجعه‌کنندگان را تهیه کنند. به دستگاه‌هایی که بیشترین میزان موفقیت در ارزیابی را کسب نمایند، در اسفند ماه همان سال تقدیرنامه اطلاع‌رسانی شایسته به مراجعه‌کنندگان توسط استاندار اعطا خواهد شد.

تصویب نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۲۸ قانون اساسی

ماده ۷- وزارت کشور مکلف است با همکاری وزارت صنعت، معدن و تجارت در اسفندماه هر سال ضمن دریافت گزارش استانداری‌ها و دستگاه‌های ستادی و ملی، گزارشی از روند و چگونگی پیشرفت کار این آیین‌نامه را در اختیار معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور قرار دهد.

ماده ۸- در راستای تحقق اهداف این آیین‌نامه، وزارت صنعت، معدن و تجارت با هماهنگی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، نسبت به اطلاع‌رسانی و فراگیری مفاد این آیین‌نامه با رعایت قوانین و مقررات اقدام نماید.

این تصویب نامه در تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۸ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی
معاون اول رئیس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رئیس جمهور، دفتر رئیس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رئیس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، معاونت امور مجلس رئیس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، اداره کل قوانین مجلس شورای اسلامی، اداره کل قوانین و مقررات کشور، اداره کل حقوقی، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، استانداریهای سراسر کشور، سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.